

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Герасименко В.Г.
“ ”
2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності Туризм

за темою:

«Удосконалення маркетингової діяльності готельних операторів
на прикладі Ribas Hotels Group»

Виконавець

студентка центру заочної форми навчання

Коленковська Катерина Геннадіївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Наймарк Катерина Артурівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

Коленковська К.Г., «Удосконалення маркетингової діяльності готельних операторів на прикладі Ribas Hotels Group», випускна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавра зі спеціальності «Туризм»
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - процес удосконалення маркетингової діяльності готельних операторів.

У роботі розглянуто особливості функціонування готельних операторів, маркетингове середовище та його вплив на діяльність готельних операторів, специфіку комплексу маркетингу готельних операторів.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування готельного оператора «Ribas Hotels Group».

Зроблено оцінку конкурентної позиції готельного оператора «Ribas Hotels Group», запропоновано основні заходи, спрямовані на поліпшення маркетингової діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group».

Ключові слова: готелі, маркетингова діяльність, готельне господарство, готельні оператори, готельні мережі.

ANNOTATION

Colenkovskaia E., «Improvement of marketing activity of hotel operators by the example of Ribas Hotels Group», thesis for obtaining the bachelor's degree education in the specialty «Tourism»
Odessa National University of Economics
Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters.

Research object - the process of improving the marketing activities of hotel operators.

The features of hotel operators existing and marketing environment and its influence on the activity of hotel chains are considered, the specifics of the marketing complex of hotel operators are studied.

The analytical part explores the specifics of hotel operator Ribas Hotels Group.

The estimation of the competitive position of the hotel operator Ribas Hotels Group was made, the main measures aimed on the improving of marketing activity of the hotel operator Ribas Hotels Group are offered.

Keywords: hotels, marketing activity, hotel industry, hotel operators, hotel chains.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1.	Теоретичні засади організації маркетингової діяльності готельних операторів	
1.1.	Особливості функціонування готельних операторів.....	6
1.2.	Маркетингове середовище та його вплив на діяльність готельних операторів	13
1.3.	Специфіка комплексу маркетингу готельних операторів.....	20
РОЗДІЛ 2.	Аналіз маркетингової діяльності готельних операторів на прикладі «Ribas Hotels Group»	
2.1.	Загальна характеристика діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group».....	33
2.2.	Аналіз поточної маркетингової діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group».....	43
РОЗДІЛ 3.	Шляхи вдосконалення маркетингової діяльності готельних операторів на прикладі «Ribas Hotels Group»	
3.1.	Оцінка конкурентної позиції готельного оператора «Ribas Hotels Group».....	52
3.2.	Основні заходи, спрямовані на поліпшення маркетингової діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group».....	66
ВИСНОВКИ	78
Список використаних джерел	80

ВСТУП

Актуальність теми. Становлення готельного бізнесу в останній час є досить динамічним та прибутковим, характеризується високою ступеню інтернаціоналізації капіталу та міжнародним характером своїх операцій, є каталізатором економічного росту, оскільки виступає каналом перерозподілу прибутків між країнами. Створення готельних мереж є перспективним напрямом розвитку ринку готельних послуг не тільки на території України, але й на міжнародному рівні.

Формування готельних мереж в умовах сьогодення, є одним із ключових аспектів розвитку та становлення готельного бізнесу загалом. Управління мережами може виступити каталізатором розвитку входження міжнародних готельних операторів на національний ринок готельних послуг та розширення національних готельних мереж. Варто відмітити, що праці вітчизняних науковців, таких як Г. Андрощук, М. Бедринець, Ю. Корягін, Т. Ковальчук, О. Корольчук, В. Ляшенко, Т. Марущак, Г. Мунін, Я. Сидоров, А. Цират та зарубіжних – М. Вудроу, Ж. Дельтей, Г. Клікет, А. Майлер, Р. Мартін, Я. Мюррей, М. Мендельсон, М. Кабушкин, Дж. Стенворт, Б. Сміт, Л. Сімс, С. Силинг, С. Спінеллі, Р. Розенберг, І. Рикова, Д. Уіндспергер вивчають теоретичні та практичні засади розвитку готельних мереж.

Метою випускної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення маркетингової діяльності готельного оператора Ribas Hotels Group.

Задачами даного дослідження є:

- визначення особливостей функціонування готельних операторів;
- дослідження маркетингового середовища та його впливу на діяльність готельних операторів;
- вивчення специфіки комплексу маркетингу готельних операторів;

- надання загальної характеристики діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group»;
- аналіз поточної маркетингової діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group»;
- оцінка конкурентної позиції готельного оператора «Ribas Hotels Group»
- надання основних заходів, спрямованих на поліпшення маркетингової діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group».

Об'єктом дослідження є процес удосконалення маркетингової діяльності готельних операторів.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних питань удосконалення організації маркетингової діяльності готельних операторів на прикладі «Ribas Hotels Group».

Для написання даної випускної роботи були використані наступні **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних та відносних величин, порівняння, графічний.

Інформаційну базу склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, відомості провідних систем бронювання готельних послуг, дані офіційного сайту готельного оператора «Ribas Hotels Group» та його найближчих конкурентів.

Окремі результати дослідження представлялися на науково-практичній конференції студентів ФМЕ ОНЕУ «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», а також опубліковані у вигляді тез «Дослідження рівня завантаження підприємств готельного господарства Івано-Франківської області» [29] в збірнику наукових праць, виданих за підсумками проведення даної конференції (2018 р.).

Дипломна робота містить 84 сторінки, 9 таблиць, 2 рисунки, список літератури з 56 найменувань.

ВИСНОВКИ

У першому розділі випускної роботи розглянуті теоретичні засади організації маркетингової діяльності готельних операторів; досліджено особливості функціонування готельних операторів; вивчено маркетингове середовище та його вплив на діяльність готельних операторів.

Другий розділ присвячений аналізу маркетингової діяльності готельних операторів на прикладі «Ribas Hotels Group». Описано загальну характеристику діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group»; зроблено аналіз поточної маркетингової діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group».

Розвиток готельного бізнесу Одеси тісно пов'язаний з розвитком самого міста і зростанням популярності приватного відпочинку в ньому. В місто хлинув потік туристів, підприємців та просто потенційних нових городян, майбутніх одеситів. Тому, будівництво готелів в місті набуває все більший сенс. Тим більше що на ринку вже досить давно присутні перевірені, надійні компанії, які готові допомогти потенційним інвесторам зробити правильний вибір і організувати роботу таким чином, щоб досягти максимально ефективного результату в найкоротший термін. Одна з них - *Ribas Hotels Group* - керуюча компанія, яка комплексно вирішує завдання аналізу об'єкта нерухомості, бере на себе маркетингове дослідження, проектування, організацію будівництва і управління.

У третьому розділі представлено шляхи вдосконалення маркетингової діяльності готельних операторів на прикладі «Ribas Hotels Group», а саме:

- оцінка конкурентної позиції готельного оператора «Ribas Hotels Group»;
- основні заходи, спрямовані на поліпшення маркетингової діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group»;

Запропоновано пропозиції щодо поліпшення функціонування маркетингової діяльності готельного оператора «Ribas Hotels Group», шляхом покращення власного Інтернет-сайту, співробітництва на основі коаліційних програм лояльності, відкриття школи гостинності, створення акцій та спец пропозицій.

Відомо, що існуючий в даний час ринок надання послуг відрізняється високим ступенем конкуренції. Тому більшість сервісних підприємств постійно займаються пошуком таких способів продажу своєї продукції, які вигідно вирізняли б їх від конкурентів.

В основі одного з сучасних напрямків реалізації послуг лежить принцип залучення постійного клієнта. Суть його полягає в тому, що споживачі отримують різні пільги, подарунки, заохочення від фірми, якщо постійно користуються послугами даного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2006. – 352 с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М. : Академия, 2009. – 224 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
4. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М.: Вершина, 2006. – 200 с.: табл.
5. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
6. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса: Учебн. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 380 с.
7. Воронцова Г.Г., Воронцова А.В. Основы организации и технологии обслуживания в индустрии туризма: учебное пособие. - СПб.: ФГБОУВПО «СПГУТД», 2012.
8. 3. Воронцова Г.Г., Воронцова А.В., Федоров В.А. Практикум по организации производственных процессов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства: учебное пособие. - СПб.: ФГБОУВПО «СПГУТД», 2014.
9. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. / С. П. Гаврилюк. – К. : Київ. нац.торг.-екон. ун-т, 2006. –180 с.
10. Галасюк С. С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура ринку: електронний науково-практичний журнал. Вип. 5. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій, 2016.
11. Галасюк С.С., Наймарк К.А. Дослідження структури номерного фонду підприємств готельного господарства України // Туристичний та готельно-

ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: Матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції (м. Черкаси, 22-23 березня 2018 р.). – Черкаси: Видавець Чабаненко Ю. А., 2018. – С. 64-68.

12. Галасюк С. С. Особливості функціонування бізнес-готелів в Одеському регіоні / С. С. Галасюк, К. В. Царенко // Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 25-26.12.2015 р. – Львів: Львівська економічна фундація, 2015.

13. Герасименко В.Г., Галасюк К.А. Інноваційний потенціал підприємств туризму та готельного господарства : монографія. – Одеса : ОНЕУ, 2017. – 278 с.

14. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навч. посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 244 с.

15. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса. – Одесса: Черноморье, 1997. – 180 с.

16. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.

17. Голубков Е. П. О некоторых аспектах концепции маркетинга и его терминологии / Е. П. Голубков // Маркетинг в России и за рубежом. – 1999. – № 6.

18. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРАМ, 2011. – 400 с. – (ПРОФИЛЬ).

19. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.

20. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. - 18 с.

21. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.

22. Дурович А. П., Копанев А. С. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие / Под общей ред. З. М. Горбылевой.—Мн.: «Экономпресс», 1998.—400 с.

23. Жегус О.В., Михайлова М.В. Особливості комплексу маркетингу підприємств ресторанного господарства [Електронний ресурс] / О.В. Жегус, М.В. Михайлова. – Режим доступу: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/4357/1/Zegus.pdf>.

24. Конспект лекцій з дисципліни «Маркетинг» для студентів денної та заочної форм навчання факультету економіки та менеджменту /Укл. О. І. Краузе – Тернопіль, ТНТУ, 2016. – 132 с.

25. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: учебное пособие / О. П. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004.

26. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.

27. Квартальнов В.А. Туризм : учебник. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 320 с.

28. Колесник О.О. Оцінка стану конкурентоспроможності туристичних підприємств України / О. О. Колесник // Економіка. Управління. Інновації. - 2009. - №2.

29. Коленковська К.Г. Дослідження рівня завантаження підприємств готельного господарства Івано-Франківської області // Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С.375-379.

30. Конференц-сервіс в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conference-service.com.ua>.

31. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.

32. Кузнєцова Н.М., Нездойміов С.Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу : монографія. – Одеса : Астропринт, 2010. – 256 с.

33. Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К⁰, 2008. – 328 с.
34. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: навч. посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
35. Миненкова, В.В. Основы гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2007. – 160 с.
36. Наймарк К.А. Підвищення рівня інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Сучасний стан та перспективи розвитку туризму» (2-4 травня 2018 р.). – Чернівці: ПФКФ «Технодрук», 2018. – с. 260-263.
37. Нездоймінов С. Г. Туризм як фактор регіонального розвитку : методологічний аспект та практичний досвід : монографія. – Одеса : Астропринт, 2009. – 304 с.
38. Нікітенко С. І. Діловий туризм в Україні: проблеми та перспективи розвитку / С. І. Нікітенко // Наукові праці. Том 52. Вип. 39. – 2006. – С. 139-143.
39. Обзор рынка коммерческой недвижимости в Украине [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-ksbd-trends-03-2016-real-estate/\\$File/ey-ksbd-trends-03-2016-realestate.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-ksbd-trends-03-2016-real-estate/$File/ey-ksbd-trends-03-2016-realestate.pdf)
40. Отели для бизнеса или что нужно деловым путешественникам? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magaz.su/otel-dlya-biznesa-cto-nuzhno-delovym-puteshestvennikam>.
41. Пандяк І. Г. Сучасний стан та проблеми розвитку інфраструктури ділового туризму в Україні / І. Г. Пандяк // Вісник Львівського університету. Серія географічна. – 2007. – Вип. 34. – С. 183-188.
42. Понятие делового туризма и его видовая структура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.managemasters.ru/gmases-578-2.html>.
43. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.portal.rada.gov.ua>.

44. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.

45. Пуцентайло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посібник / П. Р. Пуцентайло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.

46. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. проф. В.Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.

47. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2009. – 408 с.

48. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

49. Сорокин, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокин. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 304 с. – (ПРОФИЛЬ).

50. Agoda [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.agoda.com>.

51. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.

52. Premier Hotels and Resorts Ukraine [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.phnr.com/about_us

53. Reikartz Hotel Group [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://reikartz.com>.

54. Ribas Hotels Group [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ribashotelsgroup.com>.

55. TripAdvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tripadvisor.ru>.

56. UNWTO (Всесвітня туристична організація) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org>.